

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-215944

(43)Date of publication of application : 02.08.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2001-015132

(71)Applicant : EXPORT TO JAPAN.COM KK

(22)Date of filing : 23.01.2001

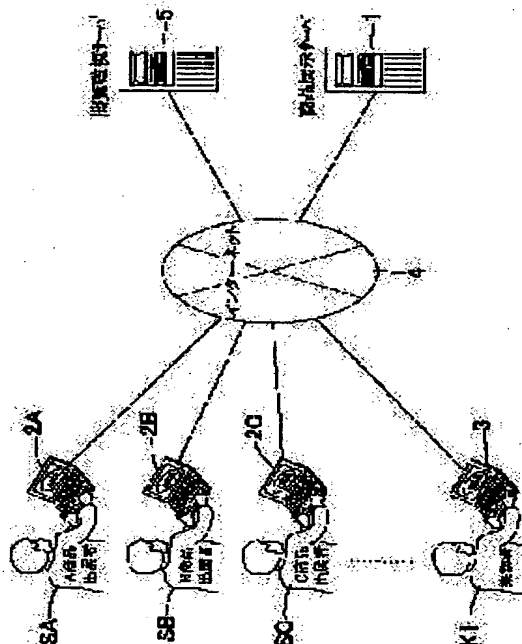
(72)Inventor : TAKAOKA KENJI

(54) ELECTRONIC NEGOTIATION SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an electronic negotiation system allowing a visitor to send an inquiry on commodity information and receive its reply while browsing the commodity information on the Internet, easily generate a question and understand its reply, confirm that a responder to the inquiry is waiting, have a real-time conversation, and get an inquiry object independently replaceable without the selection by the visitor.

SOLUTION: This electronic negotiation system comprises commodity exhibition servers, exhibitor terminals, and visitor terminals connected to a network such as the Internet.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-215944

(P2002-215944A)

(43) 公開日 平成14年8月2日 (2002.8.2)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テマコード* (参考)
G 0 6 F 17/60	3 1 4	G 0 6 F 17/60	3 1 4
	3 2 6		3 2 6
	3 3 0		3 3 0
	5 0 4		5 0 4

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号 特願2001-15132(P2001-15132)

(22) 出願日 平成13年1月23日 (2001.1.23)

(71) 出願人 501028965

エクスポート・トゥ・ジャパン・ドットコム株式会社

大阪府大阪市北区南森町1丁目3番9号
柏尾ビル

(72) 発明者 高岡 謙二

兵庫県西宮市上大局5-10-16-202

(74) 代理人 100074561

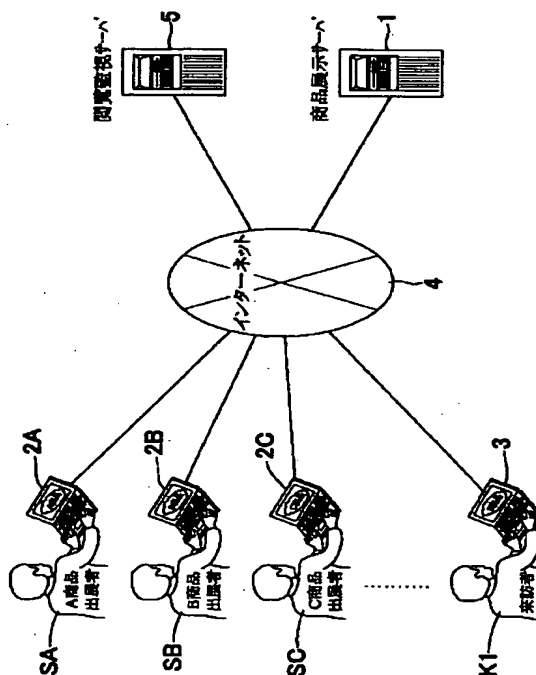
弁理士 柳野 隆生

(54) 【発明の名称】 電子商談システム

(57) 【要約】

【目的】 インターネットの商品情報を閲覧しながら、その商品情報に関する照会やその回答を受けることができ、質問の作成や、回答の理解が容易になると共に、照会に対する応答者が待機していることが確認できることにより、リアルタイムで対話ができ、さらに、照会する側が、照会先を自ら選択する必要がなく、照会する側に依存しないで照会先が交代可能な電子商談システムを提供しようとするものである。

【構成】 インターネット等のネットワークに接続された、商品展示サーバ、出展者端末、及び、来訪者端末で構成される。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 複数の出展者により出展された商品に関する、それぞれの商品情報が展示される商品電子展示場を運営すると共に、自らにアクセスしてくる端末に対して、それらを区別することなく平等に閲覧させる商品展示サーバと、

前記出展者あるいはその代理人により操作されると共に、前記出展者の自己出展商品に関する商品情報の閲覧に用いられる出展者端末と、

前記商品電子展示場に来訪する来訪者により操作されると共に、特定の前記商品情報である特定商品情報の閲覧に用いられる来訪者端末とが、ネットワークで接続され、

前記特定商品情報が、当該商品の前記出展者端末と、前記来訪者端末とで同時に共有され、この共有情報が双方の自己端末上に取り込まれて閲覧されながら、双方向通信手段を用いて、前記当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末との間で、前記出展者あるいはその代理人と前記来訪者との間の商談が行なわれることを特徴とする電子商談システム。

【請求項2】 前記双方向通信手段が、前記特定商品情報を当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末とで共有されることのみで、使用可能となることを特徴とする請求項1記載の電子商談システム。

【請求項3】 前記特定商品情報が、当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末とで共有されている間、前記当該商品の前記出展者端末には、前記来訪者端末において前記特定商品情報が閲覧されていることを示す来訪者閲覧中表示がなされると共に、

前記来訪者端末には、前記当該商品の前記出展者端末において前記特定商品情報が閲覧されていることを示す出展者閲覧中表示がなされ、

前記来訪者端末において前記出展者閲覧中表示がマーキングされることで、または、前記当該商品の前記出展者端末において前記来訪者閲覧中表示がマーキングされることで、前記双方向通信手段が起動されることを特徴とする請求項2記載の電子商談システム。

【請求項4】 前記出展者閲覧中表示には、前記出展者あるいは前記代理人に関する詳細情報が付加されていると共に、

前記来訪者閲覧中表示には、前記来訪者に関する詳細情報が付加されていることを特徴とする請求項3記載の電子商談システム。

【請求項5】 前記商品電子展示場に、前記商品情報の検索手段が備えられると共に、前記来訪者端末により、前記検索手段を用いて前記特定商品情報が選択されることを特徴とする請求項1から請求項4のいずれか1項に記載の電子商談システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明はインターネット等のネットワークを利用した電子商談システムに関する。

【0002】

【従来の技術】現代では、生産と販売の分業化が進み、一方では、さまざまな分野において多種多様な商品が、さまざまな人や企業によって生産され、他方では、これらの商品がさまざまな人や企業によって販売されている。そして、生産者や生産企業は、その商品をできるだけ広く販売者に紹介するため、また、販売者や販売企業は、できるだけ多くの生産者や生産企業から多種多様な商品の紹介を受けて販売するため、営業活動を行っている。この場合、生産者や生産企業が日本に存在し、販売者や販売企業が外国に存在する場合も多く、これらの生産者や生産企業と販売者や販売企業との間を取り持つ方法として、国際的な展示会等が、世界各地で開催され、これらの展示会等により、生産者や生産企業と販売者や販売企業との交流を通して、商談を進める機会が提供されている。しかし、このような展示会を利用するためには、展示会が開催されている場所に実際に出かける必要があり、そのために要する費用や時間等が障害となっている。

【0003】ところで、近年におけるコンピュータやパソコン、通信システムに関する技術は著しく進歩しており、その過程で生まれたインターネットは想像をはるかに越えるスピードで拡大している。このインターネットは、日本国内はもとより、世界中に張り巡らされており、あらゆる情報を日本から世界に向けて発信することが出来る。そこで、このインターネットを利用すれば、生産者や生産企業はその商品情報等をWebページに掲載することにより、世界中に発信することが出来る。そのみならず、電子メールを利用することにより、Webページを閲覧した人からの、商品情報に関する質問等の照会を受けたり、これらの照会に対する回答を行ったりすることが可能であり、場合によっては商談を進めることも可能となっている。即ち、このインターネットを利用することによって、上述した展示会を利用して商談を進めるのと同じ効果を、費用や時間をかけることなく得ることが可能となっている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】このインターネットを利用して商談を進める場合、Webページに掲載された商品情報に関する質問等をする際は、そのWebページを見ながら質問等の作成が出来、しかも、その回答もそのWebページを見ながら受けることが出来れば、別紙にメモを取る等の手間も省け、質問の作成や、回答の理解が容易になることから、気軽に照会等を利用でき、商品情報を掲載する企業にしても、掲載効果が高まることにもなる等、商談を進める上で好都合である。しかし、電子メールを利用する際には、それまで閲覧していた商品情報が掲載されたWebページの画面から、電子メー

ルを利用するための画面に切り替える必要があり、Webページに掲載された商品情報を閲覧しながら照会を行なうことが困難であった。また、照会に対する回答も、同様に、Webページに掲載された商品情報を閲覧しながら受けることは困難であった。また、電子メールでは、リアルタイムで回答を受けたり、相手と対話を行なったりするのは、不可能ではないが、相手が待機していることを確認するすべがなく、実現しづらいものであった。また、Webページに掲載された商品情報に関する質問等の照会、あるいは商談等をするために連絡をとる場合は、Webページに記載された照会先に、照会する側が接続しなければならないので、例えば、照会先を3箇所設けて、予め公表しておき、これを時間的に交代させるような場合にも、照会する側に、自ら照会先を選んで接続してもらう他なく、照会先を自動的に交代させることはできず、商品情報掲載に伴う照会応答や商談システムの柔軟性に欠けるという欠点があった。この発明は、このような困難や欠点に対処するためになされたものであって、インターネットの商品情報を閲覧しながら、その商品情報に関する照会やその回答を受けることができ、質問の作成や、回答の理解が容易になると共に、照会に対する応対者が待機していることが確認できることにより、リアルタイムで対話ができ、さらに、照会する側が、照会先を自ら選択する必要がなく、照会する側に依存しないで照会先が交代可能な電子商談システムを提供しようとするものである。

【0005】

【課題を解決するための手段】本発明の電子情報照会応答システムは、具体的には次のようなシステムである。即ち、複数の出展者により出展された商品に関する、それぞれの商品情報が展示される商品電子展示場を運営すると共に、自らにアクセスしてくる端末に対して、それらを区別することなく平等に閲覧させる商品展示サーバと、前記出展者あるいはその代理人により操作されると共に、前記出展者の自己出展商品に関する商品情報の閲覧に用いられる出展者端末と、前記商品電子展示場に来訪する来訪者により操作されると共に、特定の前記商品情報である特定商品情報の閲覧に用いられる来訪者端末とが、ネットワークで接続され、前記特定商品情報が、当該商品の前記出展者端末と、前記来訪者端末とで同時に共有され、この共有情報が双方の自己端末上に取り込まれて閲覧されながら、双方向通信手段を用いて、前記当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末との間で、前記出展者あるいはその代理人と前記来訪者との間の商談が行なわれることを特徴とする電子商談システムである。

【0006】本発明の電子情報照会応答システムは、インターネット等のネットワークに接続された、商品展示サーバ、出展者端末、及び、来訪者端末で構成される。商品展示サーバでは、複数の出展者により出展された商

品に関する商品情報が展示される商品電子展示場が運営される。出展者端末は、商品電子展示場に出展した出展者あるいはその代理人により操作される端末であり、出展された商品の種類数と同数台設置される。この出展者端末は、商品展示サーバにアクセスしてそれに掲載された出展者の自己出展商品に関する商品情報の閲覧に用いられると共に、来訪者から商談のための対話の呼びかけに対して出展者またはその代理人が応答するための端末である。また、来訪者端末は、商品展示サーバに設けられた商品電子展示場に来訪する来訪者により操作される端末であり、この商品電子展示場の商品情報を閲覧するのに用いられると共に、出展者端末に対して商談のための対話を呼びかけるための端末である。

【0007】次に、この本発明の電子商談システムの動作について説明する。出展者は、来訪者からの商談に備えて、出展者端末により、商品展示サーバにアクセスして、この商品展示サーバに掲載されている、出展者が出展した当該商品の商品情報を閲覧する（これを出展者閲覧と称する）。すると、その商品情報の画面が出展者端末のディスプレイに表示される。一方、来訪者は、来訪者端末により、商品展示サーバにアクセスして、この商品展示サーバに掲載されている商品情報の中から、特定の商品情報である特定商品情報を閲覧する（これを来訪者閲覧と称する）。すると、来訪者端末のディスプレイにその特定商品情報の画面が表示される。この来訪者閲覧が行なわれると、この特定商品情報の当該商品の出展者またはその代理人が操作する当該商品の出展者端末でも、同じ特定商品情報が閲覧されていることから、この当該商品の出展者端末と来訪者端末とは、同一の特定商品情報を共有することになる。この共有が存続する間、当該商品の出展者端末と来訪者端末とにおいて、特定商品情報が取り込まれて閲覧されつつ、当該商品の出展者端末と来訪者端末との間で、双方向通信手段を用いて、出展者あるいはその代理人と来訪者との間の、当該商品の商談が行なわれる。

【0008】この本発明の電子商談システムによれば、出展者あるいはその代理人は出展者端末で、また、来訪者は来訪者端末で、それぞれ同一の商品情報を閲覧しながら、同時に並行して出展者端末と来訪者端末との間で、双方向通信手段を用いて、商談が行なわれる。従って、来訪者が商品展示サーバの商品情報を閲覧しながらその商品情報に関する照会やその回答を受けることが出来るので、質問の作成や、回答の理解が容易になり、気軽に商談を進めることができるのみならず、商品情報の掲載者にとっても、商品情報を閲覧しながら回答することができ、商品情報の掲載効果を高められると共に、照会等に対する回答等を通して、商談を進めることができる。

【0009】上記の本発明の電子商談システムにおいて、出展者端末と、来訪者端末とで共に同一の商品情報

を同時に閲覧継続することだけで、つまり、出展者閲覧と来訪者閲覧を同時に行なうことで、出展者端末と、来訪者端末の双方を結ぶ双方向通信手段を利用可能となるシステムとすることができる。即ち、前記双方向通信手段が、前記特定商品情報を当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末とで共有されることのみで使用可能となることを特徴とする電子商談システムである。

【0010】この本発明の電子商談システムによれば、出展者端末と、来訪者端末とで同一の商品情報を共有することのみで、即ち、共に同一の商品情報を同時に閲覧継続することだけで、その双方を結ぶ双方向通信手段が使用可能となるので、出展者端末と、来訪者端末との双方向通信手段の使用が容易にできる。また、このことから、出展者の商品の当該商品情報を閲覧するだけで、当該商品情報に関する対話の呼びかけの特機が可能となるので、現時点で閲覧中の出展者端末による閲覧を中止させ、別の他の端末による当該商品情報の閲覧を開始するだけで、出展者端末を、別の他の端末と交代させることができる。つまり、出展者端末へ照会する側である来訪者端末が、照会先である出展者端末を自ら選択して接続するなどの必要がなく、従って、来訪者端末に依存することなく、出展者端末を別の他の端末と容易に交代させることができる。

【0011】上記の本発明の電子商談システムにおいて、出展者端末と来訪者端末との間で使用可能となった双方向通信手段の、実際の使用のための起動方法に、わかりやすい方法を採用したシステムを構築することができる。即ち、前記特定商品情報が、当該商品の前記出展者端末と前記来訪者端末とで共有されている間、前記当該商品の前記出展者端末には、前記来訪者端末において前記特定商品情報が閲覧されていることを示す来訪者閲覧中表示がなされると共に、前記来訪者端末には、前記当該商品の前記出展者端末において前記特定商品情報が閲覧されていることを示す出展者閲覧中表示がなされ、前記来訪者端末において前記出展者閲覧中表示がマーキングされることで、または、前記当該商品の前記出展者端末において前記来訪者閲覧中表示がマーキングされることで、前記双方向通信手段が起動されることを特徴とする電子商談システムである。

【0012】この本発明の電子商談システムでは、出展者端末と来訪者端末とで、同時に同じ商品情報を閲覧している場合、お互いに相手の端末の画面に、相手が同時に同じ商品情報を閲覧していることの表示である来訪者閲覧中表示または出展者閲覧中表示が行なわれる。そして、これらの表示を出展者端末と来訪者端末のどちらかでマーキングすることにより、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段が起動される。ここで、マーキングとは、例えば、パソコンの画面に表示されているアイコン等のマークを、マウスでクリックする等を言う。従って、この本発明の電子商談システムによれば、出展

者端末または来訪者端末で、お互いに相手の存在が確認できることから、リアルタイムでの対話を確実に行なうことができる。また、その端末の画面に表示されている来訪者閲覧中表示または出展者閲覧中表示をマーキングするだけで、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段が起動できるので、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段の起動を容易に行なうことが出来る。

【0013】上記の本発明の電子商談システムにおいて、出展者閲覧中表示または来訪者閲覧中表示に、出展者または来訪者の詳細情報を付加したシステムとすることも出来る。即ち、前記出展者閲覧中表示には、前記出展者あるいは前記代理人に関する詳細情報が付加されていると共に、前記来訪者閲覧中表示には、前記来訪者に関する詳細情報が付加されていることを特徴とする電子商談システムである。

【0014】この本発明の電子商談システムにおいて、詳細情報とは、来訪者、出展者あるいは代理人の使用言語、ビジネス上の立場、例えば、小売業、卸売業、商社員等をいう。従って、この本発明の電子商談システムによれば、商談の開始に当たって、双方が相手に関する詳細情報を知ることにより、相手の立場を理解するのに役立てることができ、商談をスムーズに行なうことが出来る。

【0015】さらに、上述した全ての本発明の電子商談システムにおいて、商品展示サーバの商品電子展示場に商品情報を検索する検索手段を備えたシステムとすることも出来る。即ち、前記商品電子展示場に、前記商品情報の検索手段が備えられると共に、前記来訪者端末により、前記検索手段を用いて前記特定商品情報が選択されることを特徴とする電子商談システムである。

【0016】この本発明の電子商談システムによれば、商品展示サーバの商品電子展示場に多くの商品情報が掲載されている場合でも、この商品電子展示場に備えられている検索手段により、これらの商品情報を検索することにより、短い時間で容易に目的の商品情報を得ることができ、商談への着手を早めることが出来る。

【0017】

【発明の実施の形態】次に本発明の実施例につき、図面に基づき詳しく説明する。本発明は、インターネットに接続されたWebサーバに掲載された商品情報を閲覧しながら、その商品情報に関する照会やその回答を通して商談を行なうことができるシステムに関するものである。図1は、本実施例の電子商談システムの構成を示した説明図である。図1において、本実施例のシステムは、インターネット4に接続された、商品展示サーバ1、出展者端末2A、2B、2C、来訪者端末3、及び、閲覧監視サーバ5で構成される。商品展示サーバ1では、複数の出展者SA、SB、SCにより出展された商品に関する商品情報が展示される商品電子展示場が運

営される。即ち、商品展示サーバ1には、これらの商品情報を掲載したWebサイトが設けられている。出展者端末2A、2B、2Cは、商品電子展示場に出展した出展者SA、SB、SCにより操作される端末であり、出展された商品の種類数と同数台設置される。尚、図1では、説明の便宜上、出展者端末として2A、2B、2Cの3台のみ、また出展者としてSA、SB、SCの3名のみ記載されているが、実際には、出展される商品の種類がもっと多いと考えられるので、もっと多数の出展者端末が接続されると考えられる。この出展者端末2A、2B、2Cは、商品展示サーバ1にアクセスして、それに掲載された出展者SA、SB、SCの各自の自己出展商品に関する商品情報の閲覧に用いられると共に、来訪者K1から商談のための対話の呼びかけに対して出展者SA、SB、SCが応答するための端末である。また、来訪者端末3は、商品展示サーバ1に設けられた商品電子展示場に来訪する来訪者K1により操作される端末であり、商品電子展示場の商品情報を閲覧するのに用いられると共に、出展者端末2A、2B、2Cに対して商談のための対話の呼びかけるための端末である。そして、閲覧監視サーバ5は、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3による商品展示サーバ1の商品情報の閲覧状態を監視すると共に、出展者端末2A、2B、2Cと来訪者端末3との双方向コミュニケーション手段を提供するサーバである。図1では、来訪者端末3は、説明の便宜上1台としているが、実際には複数台の来訪者端末3がインターネットに接続される。また、出展者端末2A、2B、2Cと来訪者端末3とは、ハードウェア、ソフトウェアの機能面では全く同じであり、使用の仕方による機能上の違いがあるにすぎない。

【0018】商品展示サーバ1は、インターネットに接続されたWebサーバであり、Webサーバとして必要なハードウェア、ソフトウェアを備えている。出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3は、上述したように、ハードウェア、ソフトウェアの機能面では全く同じであり、商品展示サーバ1の提供するWebページを閲覧するのに必要なキーボードやディスプレイ、各種制御回路等のハードウェアや、ブラウザ等のソフトウェアを備えている。閲覧監視サーバ5は、商品展示サーバ1と同様に、Webサーバとして必要なハードウェア、ソフトウェアを備えているほか、上述したように、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3による商品展示サーバ1の商品情報の閲覧状態を監視すると共に、出展者端末2A、2B、2Cと来訪者端末3との閲覧監視サーバ5を介しての双方向コミュニケーション手段を提供するために必要なソフトウェアを備えている。また、出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3も、このソフトウェアに対応したブラウザへのプラグインソフトウェアを備えている。これらのソフトウェアで、閲覧監視サーバ5に備えられているものを、閲覧監視サーバプロ

グラムと称し、出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3のブラウザにプラグインされているものを閲覧監視端末プログラムと称する。

【0019】閲覧監視サーバプログラムと閲覧監視端末プログラムの有する機能は、次のようである。出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3は、閲覧監視端末プログラムにより、予めその存在が閲覧監視サーバ5に登録されている。出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3は、それぞれの閲覧監視端末プログラムが起動されると、閲覧監視サーバ5と、例えば10秒毎に、定期的に通信を行ない、出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3のそれぞれの閲覧監視端末プログラムが起動されていることが、閲覧監視サーバ5に記憶されると共に、出展者端末2A、2B、2Cおよび来訪者端末3が閲覧しているWebページをチェックして、閲覧監視サーバ5に記録する（後述する図14参照）。そして、閲覧監視サーバ5は、同じWebページを閲覧している出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3に対して、閲覧監視サーバプログラムにより、当該端末以外の端末の存在を、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3に送信するので、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3の閲覧監視端末プログラムが、これらの端末の表示画面上に、当該端末以外の同一Webページを閲覧している他の端末の存在を表示する。この表示は、既にこれらの端末に表示されているWebページの画像の上に、閲覧監視端末プログラムにより重ねて表示される。そのため、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3で、この同じWebページを閲覧している出展者SA、SB、SCや来訪者K1は、同時に同一Webページを閲覧している他の端末が存在することを知ることができる。そして、この同時に同一Webページを閲覧している出展者SA、SB、SCや来訪者K1は、出展者端末2A、2B、2Cや来訪者端末3の閲覧監視端末プログラムと、閲覧監視サーバ5の閲覧監視サーバプログラムの提供する双方向コミュニケーション手段により、相互に、閲覧監視サーバ5を介して双方向コミュニケーションを行なうことができる。

【0020】次に、本実施例の電子情報照会応答システムの動作について、図1、図2から図13、および、図14を参照しながら具体的に説明する。図2から図13は、主として、出展者端末2Bと来訪者端末3のディスプレイの表示画面を示したものである。まず、出展者端末2A、2B、2Cと来訪者端末3は、それぞれ、閲覧監視端末プログラムにより、その存在の表示として、ドメイン名と端末の略称等を閲覧監視サーバ5に登録する。略称としては、図1において、例えば、出展者端末2A、2B、2Cは、それぞれ、これらの端末を操作する出展者SA、SB、SCに因んでSA、SB、SCとし、来訪者端末3は、この端末を操作する来訪者K1に因んでK1とする。また、本実施例の説明では、出展さ

れる商品の商品情報としては、A商品情報、B商品情報、および、C商品情報についてのみ、説明の対象とする。

【0021】次に、出展者SA、SB、SCが商品展示サーバ1の提供する商品情報に関する対話の呼びかけに備えるため、出展者端末2A、2B、2Cの閲覧監視端末プログラムを起動する。すると、閲覧監視端末プログラムにより、出展者端末2A、2B、2Cのディスプレイに、図2の出展者端末画面(1)に示す、Webページ閲覧監視用のインディケータ11が表示される。このインディケータ11は、同時閲覧者表示エリア21と対話アイコン22を備えている。同時閲覧者表示エリア21は、上述したように、同時に同一Webページを閲覧している他の端末の略称を表示するが、出展者端末2A、2B、2Cは、まだ、Webページを閲覧していないので、同時閲覧者表示エリア21には何も表示されない。

【0022】この状態で、出展者SA、SB、SCが出展者端末2A、2B、2Cにより商品展示サーバ1にアクセスすると、インディケータ11が表示されたまま、出展者端末2A、2B、2Cのディスプレイには、図3の出展者端末画面(2)に示すように、メニュー画面である商品情報(検索画面)が表示される。そこで、これらの端末において、いずれも、カテゴリ3を選択すると、出展者端末2A、2B、2Cのディスプレイには、図4の出展者端末画面(3)に示すように、カテゴリ3に含まれる商品情報である、A商品情報、B商品情報、および、C商品情報が表示される。そこで、出展者端末2Aでは、出展者SAの出展品であるA商品のA商品情報を、出展者端末2Bでは、出展者SBの出展品であるB商品のB商品情報を、出展者端末2Cでは、出展者SCの出展品であるC商品のC商品情報を選択する。すると、出展者端末2A、2B、2Cのディスプレイには、それぞれの情報が表示される。この表示は、例えば、出展者端末2Bでは、図5の出展者端末画面(4)のようになる。この状態では、B商品情報14を閲覧しているのは、出展者端末2Bだけであるので、この出展者端末2Bの出展者端末画面(4)に表示されたインディケータ11の同時閲覧者表示エリア21には、何も表示されない。この状態で、出展者端末2BによるB商品情報14に関する対話の呼びかけが待機される。

【0023】他方、来訪者端末3で、閲覧監視端末プログラムが起動されると、上述の出展者端末2A、2B、2Cと同様に、来訪者端末3のディスプレイには、図2の来訪者端末画面(1)が表示される。この場合も、来訪者端末3は、まだWebページを閲覧していないので、来訪者端末画面(1)に表示されたインディケータ11の同時閲覧者表示エリア21には何も表示されない。ここで、この来訪者K1が、カテゴリ3のB商品情報を閲覧するため、商品展示サーバ1へアクセスす

ると、来訪者端末3のディスプレイには、図3の来訪者端末画面(2)が表示され、続いて、カテゴリ3を選択すると、図4の来訪者端末画面(3)が表示され、さらに、B商品情報を選択すると、図6の来訪者端末画面(4)に示すように、B商品情報14が表示される。この状態では、既に、出展者端末2BでB商品情報14の閲覧が行なわれているので、来訪者端末3のディスプレイに表示されたインディケータ11の同時閲覧者表示エリア21には、図6の来訪者端末画面(4)に示すように、出展者端末2Bを表すSBが表示されている。そこで、来訪者K1は、B商品情報14の対話の呼びかけに応答する出展者SBが待機していることが分かる。また、同時に、出展者端末2Bのディスプレイには、図7に示すように、出展者端末画面(5)のインディケータ11の同時閲覧者表示エリア21に、来訪者K1を表すK1が表示され、来訪者K1によりB商品情報14が閲覧されていることが分かる。図14は、この状態における、本実施例の電子商談システムの運用状態を示したものである。但し、図14では、端末のドメインネームは省略されている。この図14に示すように、出展者SBが出展者端末2Bにより、また、来訪者K1が来訪者端末3により、それぞれ同時にC商品に関する商品情報を閲覧している場合、閲覧監視サーバ5には、その状態が記憶されているのが分かる。

【0024】この状態で、来訪者K1がB商品情報14に関する商談のため、図6に示した来訪者端末画面(4)に表示されたインディケータ11の同時閲覧者表示エリア21にあるSBをマウスでクリックしてマークした後、対話アイコン22をクリックすると、図8の来訪者端末画面(5)に示すように、送信ウィンド15が開く。この送信ウィンド15には、送信文エリア24、送信アイコン25および中止アイコン26が備えられている。そこで、来訪者K1は、送信文エリア24に商談用の質問文等を記載することができるが、これを行なう間も、図8の来訪者端末画面(5)に示すように、インディケータ11や送信ウィンド15と同時に、B商品情報14が来訪者端末3のディスプレイに表示されているので、来訪者K1はB商品情報14を同時に閲覧しながら商談用の質問文等を記載することができる。この質問文等の記載の終了の後、送信アイコン25をクリックすると、記載された質問文等が、閲覧監視サーバ5を介してSBの端末、即ち、出展者端末2Bへ送信される。中止アイコン26は、送信文の送信を中止する場合に用いるアイコンである。

【0025】上記の質問文等が出展者端末2Bで受信されると、図9に示すように、出展者端末画面(6)上に表示されたインディケータ11の対話アイコン22の隣の、封筒型の受信アイコン23が点滅するので、この受信アイコン23をマウスでクリックすると、図10の出展者端末画面(7)に示すように、受信ウィンド16が

開く。この受信ウインド16には、受信文エリア27、返信アイコン28および終了アイコン29が備えられており、受信文エリア27には、来訪者端末3で記載された質問文等が表示されている。そこで、出展者SBは、来訪者K1からの質問等の内容を知ることができるが、この閲覧の間も出展者端末2Bのディスプレイに、受信ウインド16やインディケータ11と同時に、B商品情報14も表示されているので、出展者SBは、質問文等を閲覧しながら同時にB商品情報14を参照することができ、質問等の内容の理解を容易に行なうことができる。出展者SBがこの質問等に対して回答する場合は、受信ウインド16に設けられている返信アイコン28をクリックする。回答を行なわない場合は、終了アイコン29をクリックする。

【0026】出展者SBが、返信アイコン28をクリックすると、図11の出展者端末画面(8)に示すように、送信ウインド15が開く。この送信ウインド15は、来訪者端末3が照会を行なう際に使用したのと同じものである。そこで、出展者SBは、送信文エリア24に、回答等を記載することができるが、これを行なう間も、図11の出展者端末画面(8)に示すように、インディケータ11や送信ウインド15と同時に、B商品情報14が出展者端末2Bのディスプレイに表示されているので、出展者SBはB商品情報14を閲覧しながら同時に質問文等に対する回答等を記載することができる。この回答文等の記載の終了の後、送信アイコン25をクリックすると、この回答文等が、閲覧監視サーバ5を介して来訪者端末3へ返信として送信される。上記の回答文等が来訪者端末3で受信されると、図12に示すように、来訪者端末画面(6)上に表示されたインディケータ11の対話アイコン22の隣に、封筒型の受信アイコン23が点滅するので、この受信アイコン23をマウスでクリックすると、図13の来訪者端末画面(7)に示すように、受信ウインド16が開いて、出展者SBが記載した回答文等が表示される。そこで、来訪者K1は、自らの質問等に対する出展者SBからの回答の内容を知ることができるが、前述したと同様に、この閲覧の間も、この受信ウインド16やインディケータ11と共に、B商品情報14も来訪者端末3のディスプレイに同時に表示されているので、来訪者K1は、回答の閲覧と同時にB商品情報14を参照することができ、回答の内容の理解を容易に行なうことができる。上述したこれらの送受信を繰り返すことによって、来訪者端末3と出展者端末2Bとの間で、来訪者K1と出展者SBとの商談を進めることができる。

【0027】上記の本実施例の電子商談システムによれば、出展者は出展者端末で、また、来訪者は来訪者端末で、それぞれ同一の商品情報を閲覧しながら、同時に並行して出展者端末と来訪者端末との間で、双方向通信手段を用いて、商談が行なわれる。従って、来訪者が商品

展示サーバの商品情報を閲覧しながらその商品情報に関する照会やその回答を受けることができるので、質問の作成や、回答の理解が容易になり、気軽に商談を進めることができるのみならず、商品情報の掲載者にとっても、商品情報を閲覧しながら回答することができ、商品情報の掲載効果を高められると共に、照会等に対する回答等を通して、商談を進めることができる。上記の例では、出展者端末を操作するのは、出展者であるが、出展者の代理人であってもよい。

【0028】また、上記の本実施例の電子商談システムによれば、出展者端末と、来訪者端末とで同一の商品情報を共有されることのみで、即ち、共に同一の商品情報を同時に閲覧継続することだけで、その双方を結ぶ双方向通信手段が使用可能となるので、出展者端末と、来訪者端末との双方向通信手段の使用が容易にできる。また、この点に注目すると、出展者端末を、別の他の端末と交代させたい場合に、来訪者端末に依存することなく、出展者端末を別の他の端末と容易に交代させることができる。即ち、例えば、日本、ヨーロッパ、および、アメリカの3箇所に同一商品に対する出展者端末を設置しておき、出展者が通常の勤務時間帯で、8時間交代で、商談に対する待機をこれらの端末を用いて交代することにより、24時間の商談待機を行なう場合、現時点の当該商品情報を閲覧中の出展者端末、例えば、日本にある出展者端末が、その閲覧を中止し、別の他の端末、例えば、ヨーロッパにある出展者端末が当該商品情報を閲覧するだけで、日本にある出展者端末とヨーロッパにある出展者端末とを交代させることができる。つまり、出展者端末へ対話を呼びかける側である来訪者端末が、対話先である出展者端末を自ら選択して接続する等の必要がなく、来訪者端末に依存しないで、出展者端末を別の他の端末と容易に交代させることができる。この場合に、正体のはっきりしない端末が、応答することのないように、出展者側の責任の所在を明確にするために、商談の対応を行なう出展者端末および、その対応を実際に行なう出展者またはその代理人を、商品情報の表示と同時に、明確に表示しておく必要があるが、これは、これらの交代が予想される端末について、予め商品情報と共に明確に表示しておくことで、対応可能である。

【0029】また、上記の本実施例の電子商談システムでは、出展者端末と来訪者端末とで、同時に同じ商品情報を閲覧している場合、お互いに相手の端末の画面に、相手が同時に同じ商品情報を閲覧していることが相手の端末の略称で表示される。従って、この略称のより、出展者端末または来訪者端末でお互いに相手の存在が確認できることから、リアルタイムでの対話を確実に進めることができる。また、これらの略称の表示を出展者端末と来訪者端末のどちらかでマーキングすることにより、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段が起動される。従って、出展者端末と来訪者端末との間の双方

向通信手段の起動を容易に行なうことが出来る。

【0030】また、上記の本実施例の電子商談システムにおいて、例えば、図15に示すように、出展者端末画面において、カーソルをマウスによりK1の上に置くと、来訪者K1に関する詳細情報が、その左横に表示されるようにしてもよい。この詳細情報としては、例えば、出展者の使用言語、ビジネス上の立場、例えば、小売業、卸売業、商社員等がある。同様に、出展者に対して、その詳細情報を表示することができる。このようにすることにより、商談の開始に当たって、双方が相手に関する詳細情報を知ることが出来るので、相手の立場を理解するのに役立ち、商談をスムーズに行なうことが出来る。

【0031】また、上記の本実施例の電子商談システムでは、出展者端末画面や来訪者端末画面において、商品展示サーバにアクセスの後、商品情報を得るのに、画面に表示される情報を選択することで商品情報を得ているが、キーワードを入力することにより、求める情報を検索できるような検索手段を、商品展示サーバに設け、出展者端末や来訪者端末に提供するようにしてもよい。このようにすることにより、商品展示サーバの商品電子展示場に多くの商品情報が掲載されている場合でも、この商品電子展示場に備えられている検索手段により、これらの商品情報を検索することにより、短い時間で容易に目的の商品情報を得ることができ、商談への着手を早めることが出来る。

【0032】前述したように、インターネットは、日本国内はもとより、世界中に張り巡らされており、あらゆる情報を日本から世界に向けて発進することが出来る。そこで、このインターネットを利用すれば、企業はその製品の商品情報等をWebページに掲載することにより、世界中に発進することができるが、外国向けであれば、外国語を用いた商品情報とする必要がある。そうすると、この場合の商談は、当然のことながら外国語で行われることから、これに対する応答は、該当する外国語に精通した出展者により行なわれる必要がある。そこで、本実施例の電子商談システムでは、出展者端末は、上述したように、当該商品情報を閲覧するだけで、その商品情報を閲覧している他の端末との双方向通信手段の使用が可能となるので、いつでもどこでも、これらの外国語に精通した出展者の代理人が居る場所に、出展者端末を設置して利用することができる。従って、本実施例の電子商談システムによれば、各種外国語に対して柔軟に対応することができ、また、外国語に精通した代理人に限らず、対応者として交渉力に富んだ代理人の居る場所に、出展者端末を設置することも容易にできる。

【0033】上記の本実施例の電子商談システムでは、来訪者端末と出展者端末との双方向通信は、これらの端末のディスプレイに表示される画面への文章の記載により行なわれているが、音声により行なう方法も可能であ

る。また、上記の本実施例の電子商談システムでは、商品展示サーバと閲覧監視サーバとは、それぞれ別個に設けているが、商品展示サーバに、閲覧監視サーバの機能を搭載するようにしてもよい。

【0034】

【発明の効果】請求項1記載の電子商談システムによれば、出展者あるいはその代理人は出展者端末で、また、来訪者は来訪者端末で、それぞれ同一の商品情報を閲覧しながら、同時に並行して出展者端末と来訪者端末との間で、双方向通信手段を用いて、商談が行なわれる。従って、来訪者が商品展示サーバの商品情報を閲覧しながらその商品情報に関する照会やその回答を受けることが出来るので、質問の作成や、回答の理解が容易になり、気軽に商談を進めることができるのみならず、商品情報の掲載者にとっても、商品情報を閲覧しながら回答することができ、商品情報の掲載効果を高められると共に、照会等に対する回答等を通して、商談を進めることができる。

【0035】請求項2記載の電子商談システムによれば、出展者端末と、来訪者端末とで同一の商品情報を共有することのみで、即ち、共に同一の商品情報を同時に閲覧継続することだけで、その双方を結ぶ双方向通信手段が使用可能となるので、出展者端末と、来訪者端末との双方向通信手段の使用が容易にできる。また、このことから、出展者の商品の当該商品情報を閲覧するだけで、当該商品情報に関する対話の呼びかけの特機が可能となるので、現時点で閲覧中の出展者端末による閲覧を中止させ、別の他の端末による当該商品情報の閲覧を開始するだけで、出展者端末を、別の他の端末と交代させることができる。つまり、出展者端末へ照会する側である来訪者端末が、照会先である出展者端末を自ら選択して接続するなどの必要がなく、従って、来訪者端末に依存することなく、出展者端末を別の他の端末と容易に交代させることができる。

【0036】請求項3記載の電子商談システムによれば、出展者端末または来訪者端末で、お互いに相手の存在が確認できることから、リアルタイムでの対話を確実に行なうことができる。また、その端末の画面に表示されている来訪者閲覧中表示または出展者閲覧中表示をマーキングするだけで、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段が起動できるので、出展者端末と来訪者端末との間の双方向通信手段の起動を容易に行なうことが出来る。

【0037】請求項4記載の電子商談システムによれば、商談の開始に当たって、双方が相手に関する詳細情報を知ることが出来るので、相手の立場を理解するのに役立ち、商談をスムーズに行なうことが出来る。

【0038】請求項5記載の電子商談システムによれば、商品展示サーバの商品電子展示場に多くの商品情報が掲載されている場合でも、この商品電子展示場に備え

られている検索手段により、これらの商品情報を検索することにより、短い時間で容易に目的の商品情報を得ることができ、商談への着手を早めることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本実施例の電子商談システムの構成を示した説明図

【図2】本実施例の出展者端末画面(1)および来訪者端末画面(1)

【図3】本実施例の出展者端末画面(2)および来訪者端末画面(2)

【図4】本実施例の出展者端末画面(3)および来訪者端末画面(3)

【図5】本実施例の出展者端末画面(4)

【図6】本実施例の来訪者端末画面(4)

【図7】本実施例の出展者端末画面(5)

【図8】本実施例の来訪者端末画面(5)

【図9】本実施例の出展者端末画面(6)

【図10】本実施例の出展者端末画面(7)

【図11】本実施例の出展者端末画面(8)

【図12】本実施例の来訪者端末画面(6)

【図13】本実施例の来訪者端末画面(7)

【図14】本実施例の電子商談システムの運用中の説明図

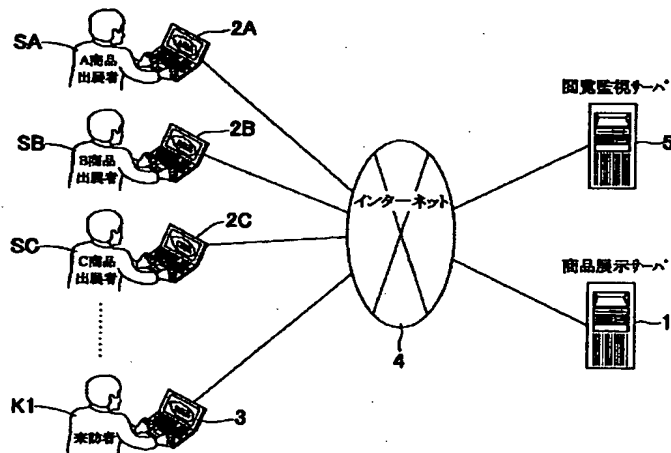
【図15】本実施例の来訪者K1の詳細情報の表示方法

を示した説明図

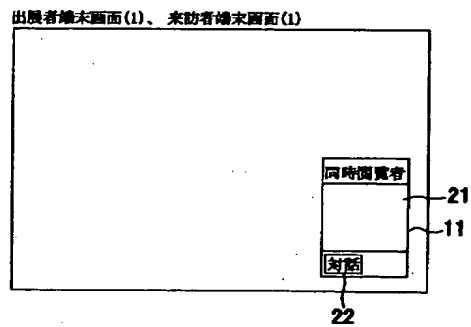
【符号の説明】

- 1 商品展示サーバ
- 2A, 2B, 2C 出展者端末
- 3 来訪者端末
- 4 インターネット
- 5 閲覧監視サーバ
- 11 インディケータ
- 14 B商品情報
- 15 送信ウインド
- 16 受信ウインド
- 21 同時閲覧者表示エリア
- 22 照会アイコン
- 23 受信アイコン
- 24 送信文エリア
- 25 送信アイコン
- 26 中止アイコン
- 27 受信文エリア
- 28 返信アイコン
- 29 終了アイコン
- SA 出展者
- SB 出展者
- SC 出展者
- K1 来訪者

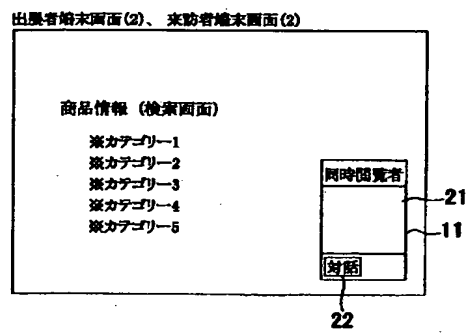
【図1】



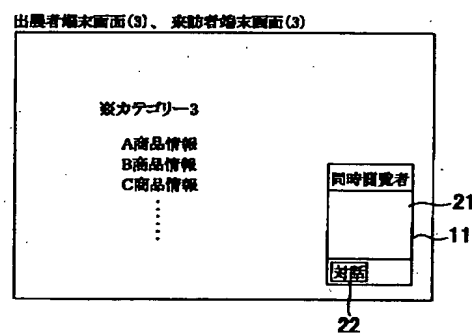
【図2】



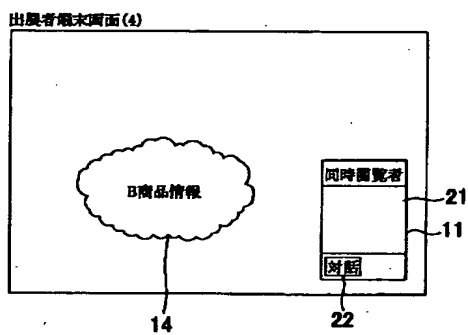
【図3】



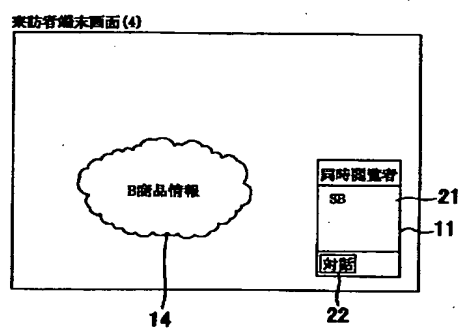
【図4】



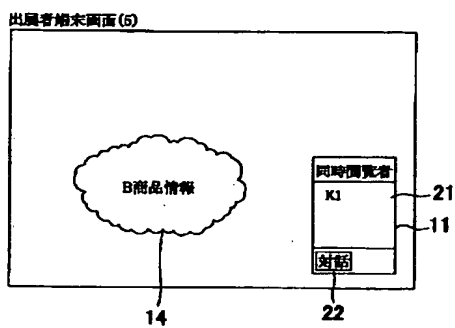
【図5】



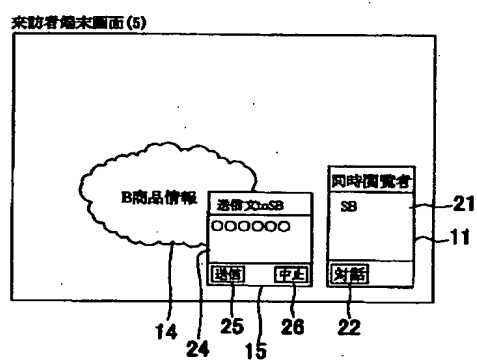
【図6】



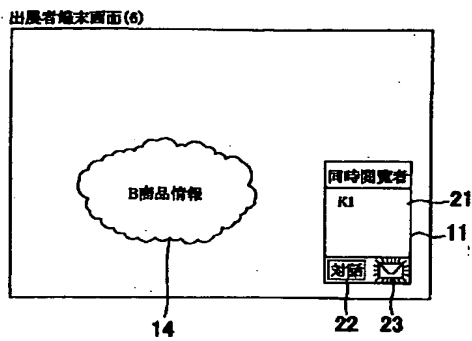
【図7】



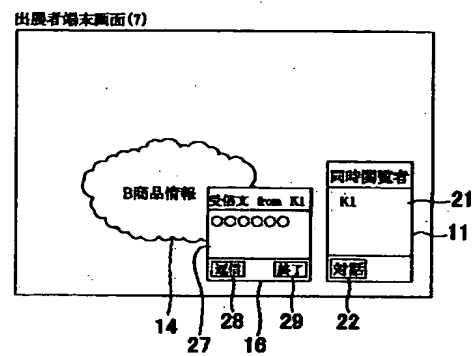
【図8】



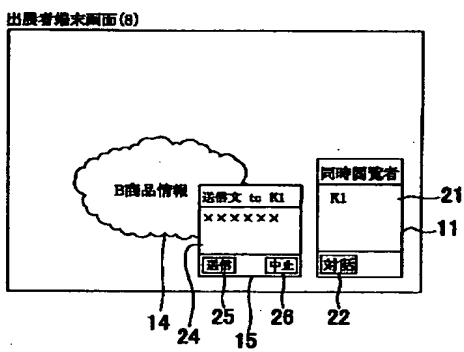
【図9】



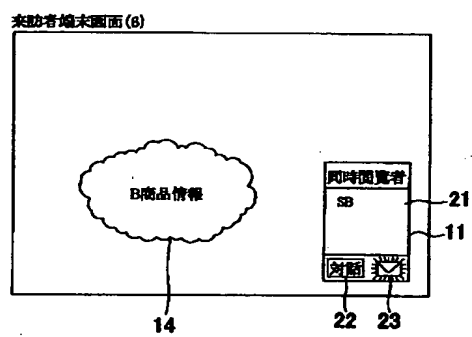
【図10】



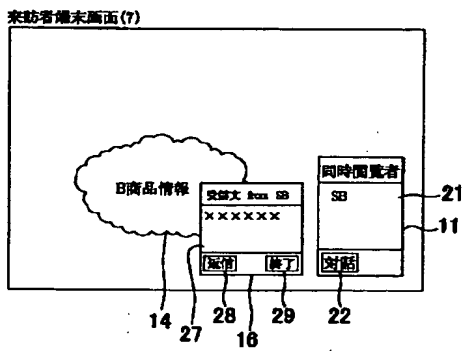
【図11】



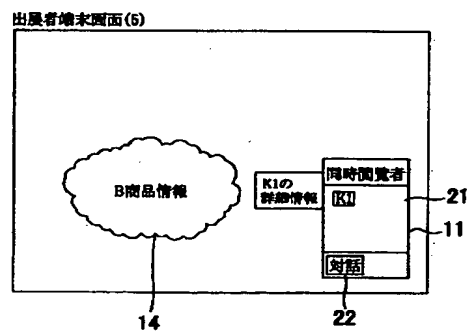
【図12】



【図13】



【図15】



【図14】

